



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«29» декабря 2018 г.

№ 377

г. Липецк

Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Липецкой области в 2018 году

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 (ред. от 05.12.2017 г.) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказом управления культуры и туризма Липецкой области от 09.11.2018 г., решением Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при управлении культуры и туризма Липецкой области (протокол от 13.12.2018 г.) и в целях совершенствования деятельности учреждений культуры Липецкой области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Липецкой области в 2018 году (далее - План) согласно приложению.

2. Отделу народного творчества и организационно-кадровой работы (Прокофьев С.И.):

2.1. Обеспечить размещение Плана на официальном сайте управления культуры и туризма Липецкой области и на официальном сайте bus.gov.ru.

2.2. Довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Липецкой области до руководителей органов управления культуры муниципальных образований Липецкой области и руководителей организаций культуры Липецкой области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году.

3. Рекомендовать руководителям органов управления культуры муниципальных образований Липецкой области использовать План для организации работы по совершенствованию деятельности организаций культуры и повышению качества оказываемых услуг.

4. Рекомендовать руководителям органов управления культуры муниципальных образований Липецкой области предоставить в управление

культуры и туризма Липецкой области информацию о реализации мероприятий Плана в срок до 01.10.2019 г.

5. Рекомендовать руководителям организаций культуры Липецкой области, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг:

5.1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по форме утвержденной Постановлением Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

5.2. Разместить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте организации.

5.3. Обеспечить в полном объеме выполнение мероприятий плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Начальник управления



В.Г. Волков

С.И.Прокофьев



Приложение к приказу
управления культуры и
туризма Липецкой области
«Об утверждении плана мероприятий
по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества
условий оказания услуг
организациями культуры
Липецкой области в 2018 году»

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Липецкой области в 2018 году

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»						
1.1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (средний балл - 9,3)	Обеспечить своевременное размещение актуализированной информации на территории учреждений	Январь-март 2019 г.	Скользяев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы»; Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей»; Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		

1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277 (средний балл - 5,7)	Провести работу по приведению официальных сайтов организаций культуры в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277	Январь-март 2019 г.	Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», Чуносов А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», руководители муниципальных учреждений культуры		
1.3	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277 (средний балл - 9,7)	Провести работу по приведению официальных сайтов организаций культуры в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277	Январь-март 2019 г.	Руководители муниципальных учреждений культуры		
Критерий 2. «Комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения».						
2.1	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (средний балл - 5,3)	<ul style="list-style-type: none"> - продолжить работу учреждений по созданию условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - обустройство выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - обустройство поручней, расширенных дверных проемов; - оборудование специально оборудованных санитарно- 	2019 - 2021 г.г.	Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносов А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений		

		<p>гигиенических помещений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), по зрению; 		культуры		
2.2	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (средний балл – 8,4)	<p>Обеспечить учреждения культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стабильной работой беспроводной локальной сети WI-FI; - дополнительными электронными сервисами. 	Январь-декабрь 2019 г.	<p>Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры</p>		
2.3	Удобство графика работы организации культуры (средний балл – 9,6)	Пересмотреть графики работы учреждений культуры, особенно в летнее время	Январь – июнь 2019 г.	<p>Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» Руководители муниципальных учреждений культуры</p>		
2.4	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (средний балл – 8,7)	<p>Для посетителей учреждений культуры необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - увеличить в фойе и холлах количество мест для сидения; - установить кулеры; - произвести разметку парковочных мест; - оснастить областной музей природы гардеробом; - улучшить освещение; - расширить количество 	Январь-декабрь 2019 г.	<p>Панёнкova Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносov А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий</p>		

		услуг областного музея природы.		областной музей природы), Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		
2.5	Комфортность условий пребывания в организации культуры (средний балл – 9,0)	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в учреждениях культуры (своевременная уборка помещений, работа гардеробов, санитарных комнат, оснащение санитарных комнат мощными средствами и средствами гигиены и пр.)	Январь-декабрь 2019 г.	Панёнкова Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносов А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		

Критерий 3. «Время ожидания предоставления услуги»

3.1	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (средний балл – 9,7)	Поддерживать установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организациями культуры	Январь-декабрь 2019 г.	Панёнкова Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносов А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий		
-----	--	---	------------------------	---	--	--

				<p>областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры</p>		
3.2	Соблюдение режима работы организацией культуры (средний балл – 9,7)	Поддерживать установленный режим работы организаций культуры	Январь - декабрь 2019 г.	Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносков А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		

Критерий 4. «Доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации»

4.1	Компетентность персонала организации культуры (средний балл – 9,7)	Продолжить регулярное повышение квалификации персонала организаций культуры по видам деятельности. Муниципальным образованиям области обеспечить своевременную подачу заявок на получение субсидий из областного бюджета на повышение квалификации работников культуры.	Январь-декабрь 2019 г.	Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносков А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий		
-----	--	---	------------------------	--	--	--

				<p>областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры</p>		
4.2	<p>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (средний балл – 9,7)</p>	<p>Обратить внимание работников учреждений культуры области на необходимость поддержания высокого уровня доброжелательности и вежливости с посетителями</p>	<p>Январь – декабрь 2019 г.</p>	<p>Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Бушлаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносков А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры</p>		
Критерий 5. «Удовлетворенности качеством оказания услуг»						
5.1	<p>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (средний балл – 8,8)</p>	<p>Учреждениям культуры области необходимо обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сверенную закупку светового, звукового и компьютерного оборудования, мебели, театральных кресел и др.; - муниципальным образованиям - подачу заявок на получение субсидий из федерального и областного бюджетов на улучшение материально-технической базы, подключение библиотек к 	<p>Январь – декабрь 2019 г.</p>	<p>Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Бушлаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносков А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий</p>		

		сети «Интернет», пополнение книжного фонда.		областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		
5.2	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (средний балл – 8,6)	Необходимо разнообразить ассортимент и улучшить качество полиграфических материалов учреждений культуры области	Январь – декабрь 2019 г.	Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносов А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		
5.3	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры (средний балл – 9,3)	Осуществлять регулярный мониторинг качества условий предоставления услуг учреждениями культуры области и принимать своевременные меры по устранению выявленных недостатков	Январь – декабрь 2019 г.	Панёнок Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносов А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры		

5.4	<p>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (средний балл – 8,8)</p>	<p>Провести мониторинг официальных сайтов учреждений культуры области и актуализировать размещённую информацию о деятельности учреждений и повысить её качество.</p>	<p>Январь – декабрь 2019 г.</p>	<p>Панёнова Л.В. – директор ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», Морозова Л.В. – директор ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», Буслаева М.А. – директор ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» Анциферов А.В. – директор ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», Чуносков А.М. – директор ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино», Скользнев Н.Я. – директор ОАУК «Липецкий областной музей природы», Долгова Т.В. – директор ОБУК «Липецкий областной художественный музей», Лошкарёва Л.Ю. – директор ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», Руководители муниципальных учреждений культуры</p>		
-----	--	--	---------------------------------	---	--	--